

**TÜRK-ALMAN ÜNİVERSİTESİ
İKTİSADİ VE İDARİ BİLİMLER FAKÜLTESİ
İŞLETME BÖLÜMÜ**

DERS BİLGİ FORMU

Dersin Ayrıntıları				
Dersin Adı	Hizmet Pazarlama			
Dersin Kodu	Sınıfı	Yarıyılı	T+U+L Saat	AKTS
BWL010	3 ve/veya 4	Seçmeli	2+2+0	6

Dersin Dili	Almanca				
Dersin Düzeyi	Lisans	X	Yüksek Lisans		Doktora
Bölümü/Programı	İşletme				
Eğitim Türü	Yüz yüze				
Dersin Türü	Zorunlu		Seçmeli		X
Dersin Amacı	Hizmet pazarlaması alanında öğrencilere ön görüş kazandırmak				
Dersin İçeriği	Hizmet pazarlamasının önemi ve özellikleri, tüketici davranışı, kalite yönetimi, pazarlama karması elemanları ve uluslararasılaşma				
Ön Koşulları	-				
Dersin Koordinatörü	Dr. Öğr. Üyesi Alexander DREYER, Dr. Sven PACKMOHR				
Dersi Verenler	Dr. Öğr. Üyesi Alexander DREYER, Dr. Sven PACKMOHR				
Dersin Yardımcıları	Henüz belli değil				
Dersin Staj Durumu	-				

Ders Kaynakları	
Ders Notu	<ul style="list-style-type: none">Meffert, H. / Bruhn, M. / Hadwich, K. (2015): Dienstleistungsmarketing. Grundlagen - Konzepte - Methoden, 8. Auflage, Wiesbaden.Lovelock, C.H. / Wirtz, J. (2009): Essentials of Services Marketing, 2nd edition, Singapore
Diğer Kaynaklar	Ders sunumları

**TÜRK-ALMAN ÜNİVERSİTESİ
İKTİSADİ VE İDARİ BİLİMLER FAKÜLTESİ
İŞLETME BÖLÜMÜ**

DERS BİLGİ FORMU

Materyal Paylaşımı	
Dokümanlar	-
Ödevler	-
Sınavlar	-

Dersin Yapısı	
Matematik ve Temel Bilimler	%
Mühendislik Bilimleri	%
Mühendislik Tasarımı	%
Sosyal Bilimler	40%
Eğitim Bilimleri	%
Fen Bilimleri	%
Sağlık Bilimleri	%
Alan Bilgisi	60%

Değerlendirme Sistemi		
Yarıyıl İçi Çalışmaları	Sayı	Katkı%
Ara Sınav		%
Kısa Sınav		%
Ödev		%
Devam		%
Uygulama		%
Proje	1	40%
Yarıyıl Sonu Sınavı	1	60%
Toplam	2	100%

**TÜRK-ALMAN ÜNİVERSİTESİ
İKTİSADİ VE İDARİ BİLİMLER FAKÜLTESİ
İŞLETME BÖLÜMÜ**

DERS BİLGİ FORMU

AKTS / İş Yüğü Tablosu

Etkinlik	Sayısı	Süresi	Toplam İş Yüğü(Saat)
Ders Süresi	15	2	30
Sınıf Dışı Ç. Süresi	15	2	30
Ödevler			
Sunum/Seminer Hazırlama	4	15	60
Ara Sınavlar			
Uygulama			
Laboratuvar			
Proje			
Yarıyıl Sonu Sınavı	1	60	60
Toplam İş Yüğü		180	
Toplam İş Yüğü / 30 (s)		6	
Dersin AKTS Kredisi		6	

Dersin Öğrenme Çıktıları

Sıra No	Açıklama
1	Hizmet pazarlamasının özellikleri hakkında bilgi ve anlayış
2	Öğrenciler, özellikle tüketici davranışı ve pazarlama karması unsurları üzerindeki özelliklerin etkilerini analiz edebilir ve hizmet şirketlerinin özelliklerini değerlendirebilecek modeller tasarlayabilirler.

Ders Konuları

Hafta	Konu	Ön Hazırlık	Dokümanlar
1	Hizmet Pazarlamasına Giriş		
2	Hizmet sektöründe satın alma davranışı		
3	Stratejik Hizmet Pazarlaması		
4	Pratik		

**TÜRK-ALMAN ÜNİVERSİTESİ
İKTİSADİ VE İDARİ BİLİMLER FAKÜLTESİ
İŞLETME BÖLÜMÜ**

DERS BİLGİ FORMU

5	Hizmet Pazarlamasında kalite yönetimi		
6	Pratik		
7	Hizmet Pazarlamasında Pazarlamanın 4P'si		
8	Pratik		
9	Dağıtım politikası		
10	Pratik		
11	İnsan Kaynakları Politikası		
12	Pratik		
13	Uluslararası Hizmet Pazarlaması		
14	Pratik		
15	Tekrar ve sınava hazırlık		

Dersin Program Çıktılarına Katkısı

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
TÜM	5	3	5	5	3	4	5	4	3	4	3
Ö1	5	3	4	5	3	3	5	4	4	5	3
Ö2	5	3	5	5	3	4	5	4	2	4	3

Katkı Düzeyi: 1: Çok Düşük 2: Düşük 3: Orta 4: Yüksek 5: Çok Yüksek

Hazırlayan: Dr. Öğr. Üyesi Alexander DREYER

Güncelleme Tarihi: 12.03.2020